

## **Eri vakuutusyhtiöiden tarjoamat henkilövakuutuspalvelut eri asiakasprofiileille**

Natalja Tsetsko

<b>Tekijä(t)</b> Natalja Tsetsko	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Eri vakuutusyhtiöiden tarjoamat henkilövakuutuspalvelut eri asiakasprofiileille	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 28 + 1
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia eri vakuutusyhtiöiden tarjoamia henkilövakuutuspalveluita eri asiakasprofiileille. Tavoitteena oli ratkaista seuraava tutkimusongelma: Minkälaisia henkilövakuutuspalveluita eri vakuutusyhtiöt ensisijaisesti tarjoavat eri asiakasprofiileille? Eli pyrittiin selvittämään yhtiöiden näkökulmasta, mikä on yritysten omasta mielestä paras henkilövakuuttamisvaihtoehto valituille asiakasprofiileille. Opinnäytetyössä keskityttiin neljään eri vakuutusyhtiöön; Nordea Henkivakuutus Oy, OP-Pohjola, If Vahinkovakuutusyhtiö ja LähiTapiola.</p> <p>Tutkimuksen teoriaosuudessa käydään läpi vapaaehtoisten henkilövakuutusten eri muotoja – säästämismuotoisia henkilövakuutuksia, sekä riski- ja tapaturmamuotoisia henkilövakuutuksia. Samalla tarkastellaan valitsemieni vakuutusyhtiöiden historiaa henkilövakuutusten parissa, sekä yhtiöiden tarjoamia henkilövakuutuksia. Teoriaosuuden materiaalia kerättiin muun muassa aihealueen kirjallisuudesta, ajankohtaisista julkaisuista, sekä vakuutusyhtiöiden omilta Internet -sivuilta.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Päättötutkimusmenetelmänä oli sähköpostihaastattelu, jota käytiin kaikkien neljän vakuutusyhtiön kanssa. Lisäksi vakuutusyhtiöiden edustajien kanssa käytiin muun muassa myös puhelinkeskusteluja.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että tuotteet, joita vakuutusyhtiöt tarjoavat ovat yhtiöiden välillä melko erilaisia, mutta niissä on myös paljon samaa ja erityisesti yksi sama yhdistävä tekijä – lapsiperheisiin panostetaan kaikkialla eniten. On toki tarjontaa myös yksin asuville, pariskunnille ja eläkeläisille, mutta yksin asuvien ja pariskuntien asiakasprofiileissa vallitsevan alhaisen ostovoiman takia painotus on voimakkainta lapsiperheille. Vakuutusyhtiöillä vakuutukset voi usein räätälöidä erilailla eri asiakasprofiileille, ja jokaiselle määrittelemälleni asiakasprofiilille löytyy myös erilaisia vaihtoehtoja henkilövakuuttamiseen.</p>	
<b>Asiasanat</b> henkilövakuutus, vakuutusyhtiöt, asiakassegmentointi, lapsiperheet	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Työn tarkoitus .....	2
2	Henkilövakuutukset Suomessa.....	3
2.1	Vapaaehtoisten henkilövakuutusten eri muodot.....	4
2.1.1	Vakuutus kuoleman varalta .....	4
2.1.2	Säästöhenkivakuutus .....	5
2.1.3	Eläkevakuutukset .....	6
2.1.4	Kapitalisaatiosopimukset.....	7
2.1.5	Työkyvyttömyysvakuutus .....	7
2.1.6	Vakuutus vakavan sairauden varalle .....	8
2.1.7	Sairauskuluvakuutus .....	8
2.1.8	Yksityinen tapaturmavakuutus .....	9
2.1.9	Matkustajavakuutus .....	9
2.2	Yhtiöiden historiaa henkilövakuutusten parissa .....	10
2.2.1	Henkilövakuutukset Nordea -konsernissa .....	10
2.2.2	LähiTapiola -ryhmä ja henkilövakuutukset .....	11
2.2.3	OP-Pohjola ja henkilövakuutukset .....	11
2.2.4	If Vahinkovakuutusyhtiön historiasta .....	12
2.3	Yhtiöiden tarjoamat henkilövakuutuspalvelut .....	13
2.3.1	Henkilövakuutustarjonta Nordea Henkivakuutus Suomi Oy:ssä .....	13
2.3.2	LähiTapiolan henkilövakuutukset .....	13
2.3.3	OP-Pohjolan tarjoamat henkilövakuutukset .....	15
2.3.4	Henkilövakuutuspalvelut If Vahinkovakuutusyhtiössä .....	16
2.3.5	Yhteenveto vakuutusyhtiöiden valikoimista.....	17
3	Tutkimukseni tulokset .....	19
3.1	Nordea Henkivakuutus Suomi Oy:n vastaukset .....	20
3.2	LähiTapiola .....	21
3.3	OP-Pohjolan vastaukset.....	21
3.4	If Vahinkovakuutusyhtiöltä vastattiin .....	23
3.5	Vastausten yhteenveto .....	25
4	Lopuksi .....	27
4.1	Tutkimuksen johtopäätökset.....	27
4.2	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset tutkimukselle .....	27
4.3	Oman opinnäytetyöprosessin arviointi .....	28
4.4	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti .....	28
	Lähteet .....	29

# 1 Johdanto

Ennen vanhaan perhesuhteet olivat erittäin läheiset ja vahvat. Näin ollen, jos joku perheestä tai sukulaispiiristä sairastui tai joutui vakavaan onnettomuuteen, sukulaisyhteisö auttoi taloudellisissa vaikeuksissa. Vuosia kului ja sukulaisuhteet eivät enää olleetkaan yhtä vahvoja. Tämän vuoksi kansantalouteen syntyi ammattikunta antamaan keskinäistä apua, sekä vuosia myöhemmin liiketoiminnan luonteista vastuunkantamista maksua vastaan. Näin vakuuttamisen ajatukset ovat olleet olemassa jo vuosituhansia tähän päivään asti. (Jokela, Lammi, Lohi & Silvola 2013, 21.)

Henkilövakuutuksella vakuutetaan ihminen. Se solmitaan juridisena sopimuksena vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan välillä. Vakuutuksen peruseräteen mukaan toiminnan lähtökohtana on se, että vakuutuksenottajien joukolta perittävillä vakuutusmaksuilla kateetaan ne vahingot, jotka sattuvat vakuutettujen joukkoon kuuluville henkilöille. Matematiikan ja lääketieteen kehittyminen on tehnyt mahdolliseksi henkilövakuutustoiminnan sellaisena kuin se nykyään ymmärretään, sillä riskien monimuotoisuudesta johtuen vakuutukset edellyttävät monimutkaisen matemaattisen mallin ja lääketieteen hallitsemisen. (Jokela, Lammi, Lohi & Silvola 2013, 19.)

Erilaiset henkilöriskit voidaan korvata ihmiselle tai hänen lähiomaisilleen henkilövakuutuksella. Näitä riskejä ovat muun muassa pysyvä tai lyhytaikainen työttömyys, sairastuminen, tapaturman aiheuttama haitta tai kuolema. Suomessa on maailmaan verrattuna melko laajasti lakisääteisiä henkilövakuutuksia, jotka tuovat helpotusta eläkepäiville, työttömyyden varalle, sairastumisiin ja työtapaturmiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Ottamalla vapaaehtoisen henkilövakuutuksen voi vahvistaa lakisääteistä eläketurvaansa. Vapaaehtoinen henkilövakuutus voi myös tuoda taloudellista turvaa työttömyyden ja vakavan elämää vaarantavan sairauden varalle. Säästöhenkivakuutuksilla taas voi pitkäaikaisesti säästää ja samalla varautua elämän yllättäviltä tilanteilta. Vakuutusyhtiöt saattavat myös myydä kapitalisaatiosopimuksia. Niissä ei ole tarkalleen ketään vakuutettua henkilöä vaan se on sijoituspalvelu – niin sanotusti pääoman takaisinmaksusopimus. (Jokela 2013, 19.)

## 1.1 Työn tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia eri vakuutusyhtiöiden tarjoamia henkilövakuutuspalveluja eri asiakasprofiileille ja tutkimusongelmana työlle on: Minkälaisia henkilövakuutuksia eri vakuutusyhtiöt ensisijaisesti tarjoavat eri asiakasprofiileille? Työn tarkoituksena ei ole vertailla yhtiöiden valikoimassa olevia tuotteita, vaan selvittää yhtiöiden näkökulmasta, mitä yritykset itse pitävät tärkeimpinä henkilövakuuttamisen vaihtoehtoina valituille asiakasprofiileille.

Työhön ei tulla sisällyttämään eri vakuutusyhtiöiden tarjoamien vakuutusten hintoja, sillä ei ole tarkoitus vertailla näitä vakuutuksia keskenään ja hinnat toisivat työhön liikaa yksityiskohtaista tietoa. Hintoja ei myöskään ole vakuutusyhtiöiden sivuilla juurikaan saatavilla, vaan hinta määräytyy usein kokonaista vakuutuspakettia ja keskittämistä tarkastelemalla yksilöllisesti.

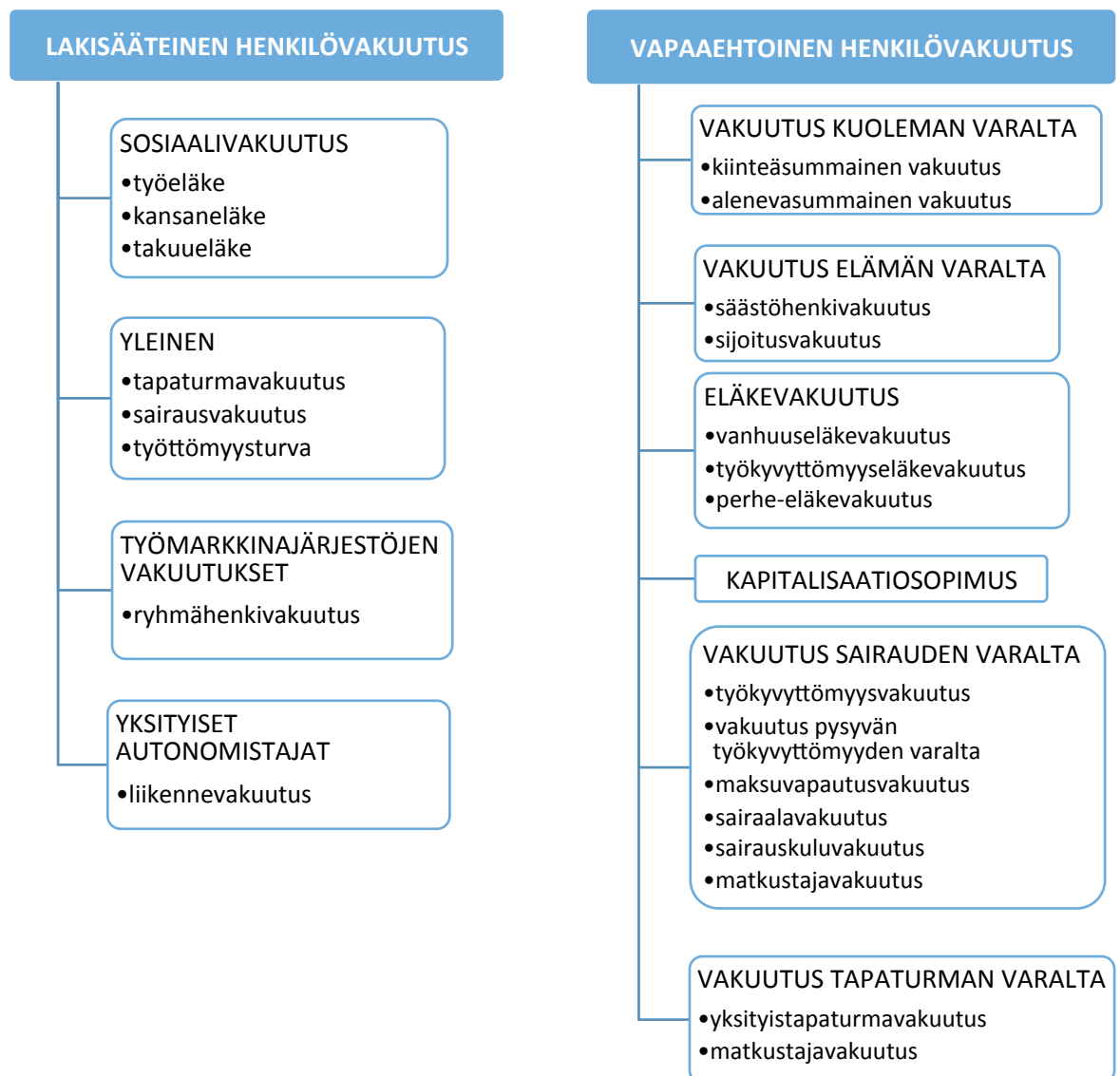
Opinnäytetyö tulee keskittymään neljään vakuutusyhtiöön – Nordea Henkivakuutus Oy, Pohjola Vakuutusyhtiö, LähiTapiola ja If Vahinkovakuutusyhtiö. Kaikilla näillä yhtiöillä on hyvin toisistaan poikkeava historia vakuutusten parissa. LähiTapiola on aloittanut vakuutuksista ja laajentanut pikku hiljaa pankkitoimintaan, Nordealla on laaja pankkitoiminnan historia ja vasta vähän aikaa sitten Nordea on laajentanut vakuutuksiin, OP-Pohjola on esimerkki pankin ja vakuutusyhtiön yhdistymisestä ja If on puhtaasti vakuutusyhtiö.

Opinnäytetyössä tullaan käyttämään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Valituille vakuutusyhtiöille lähetetään sähköpostihaastatteluja, joiden avulla pyritään saamaan selville vastaus tutkimusongelmaan. Tarkoituksena on selvittää, mitkä vakuutukset olisivat itse vakuutusyhtiöiden mielestä parhaimpia vaihtoehtoja määritetyille asiakasprofiileille. Asiaa tarkastellaan haastatteluissa myös hieman markkinoinnin näkökulmasta.

## 2 Henkilövakuutukset Suomessa

Suomessa käytettyjä lakisääteisiä henkilövakuutuksen järjestelmiä ovat sosiaalivakuutuksen piiriin kuuluvat lakisääteiset eläkejärjestelmät – kansaneläke, takuueläke ja työeläkkeet. Näiden lisäksi Suomessa on lakisääteinen tapaturmavakuutus, yleinen sairausvakuutus, työttömyysvakuutus, sekä työmarkkinajärjestöjen välisiin sopimuksiin perustuva työntekijän ryhmähenkivakuutus. Kaikki työntekijät Suomessa ovat vakuutettuja työttömyyden varalta ja moottoriajoneuvon omistajat ovat laissa velvoitettuja ottamaan liikennevakuutuksen, joka muun muassa korvaa kaikki henkilövahingot. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014; Jokela 2013, 20.) Alla on kuvassa eriteltyinä henkilövakuuttamisen eri lajit Suomessa.

Kuva 1. Henkilövakuuttamisen eri lajit Suomessa.



## **2.1 Vapaaehtoisten henkilövakuutusten eri muodot**

Suomessa on paljon vapaaehtoisia henkilövakuutuksia, jotka täydentävät lakisäteisistä vakuutuksista saatua turvaa. Näistä käytetyimpiä ovat henkivakuutus, yksilöllinen eläkevakuutus, ryhmäeläkevakuutus, matkustajavakuutus ja yksityistapaturmavakuutus. Myöskin potilasvahinkovakuutukset ja erilaiset sairauskassajärjestelmät ovat yleistyneet. (Jokela 2013, 20.)

Tässä kappaleessa on kolme kuvaa, joissa on esimerkkinä eriteltyinä vakuutusyhtiöiden valikoimassa olevia seuraavaksi selvitettyjä vapaaehtoisia henkilövakuutuksia.

### **2.1.1 Vakuutus kuoleman varalta**

Henkivakuutus eli vakuutus kuoleman varalta on vanhin olemassa oleva henkilövakuutuksen muoto. Sellaisia on tarjolla vakuutusmarkkinoilla erilaisissa muodoissa. (Jokela 2013, 143.)

Henkivakuutus on tarkoitettu yhden henkilön, kahden henkilön (parivakuutus) eli esimerkiksi puolisoitten tai kokonaisen ryhmän (ryhmävakuutus) eli esimerkiksi perheen vakuuttamiseen. Henkivakuutus on vakuutus, jossa vakuutuksenottajan määräämälle edunsaajalle maksetaan vakuutetun kuollessa vakuutussopimuksessa määrätty kuolintapaussumma. Henkivakuutus voidaan asettaa voimassaolevaksi vakuutetun tiettyyn ikään asti tai tiettyyn ajankohtaan asti. Jos vakuutusmaksut maksetaan ajallaan, henkivakuutus säilyy voimassaolevana katkeamatta. Vakuutuksen voimassaoloaika voidaan sitoa myös johonkin muuhun asiaan, kuten esimerkiksi asuntolainan takaisinmaksuajaksi. (Jokela 2013, 144; Salo 2013, 3-4.)

Useilla ammattiliitoilla on tehtynä sopimus vakuutusyhtiöiden kanssa henkivakuutuksille, joita vakuutusyhtiöt sitten tarjoavat ammattiliittojen jäsenille. Nämä vakuutukset ovat yleensä edullisempia liiton kautta ostettuina. (Salo 2013, 4.)

Henkivakuutuksen maksu määräytyy vakuutetun henkilön kuolevuuden perusteella. Tähän vaikuttaa muun muassa asiakkaan ikä, sukupuoli ja terveydentila. Henkivakuutuksen suuruus voi määräytyä myös eri tavoin. Vakuutussumman määrä voi olla koko vakuutusajan kiinteä, jolloin vakuutusmaksut suurenevat iän karttumisen myötä, vakuutussumman määrä voi alentua jonkin etukäteen sovitun ohjelman mukaisesti tai vakuutussumman määrä voi olla sidottuna johonkin muuttuvaan tekijään. (Jokela 2013, 144-145.)

### 2.1.2 Säästöhenkivakuutus

Säästöhenkivakuutus on vakuutus niin sanotusti elämän varalta eli taloudellista varautumista siihen, että vakuutettu elää ja tarvitsee joskus myöhemmin varoja itseään varten (tai sellaisia omaisia varten, joista hän haluaa pitää huolta). Säästöhenkivakuutus on yleensä sellainen tuote, jossa vakuutuksenottaja pienemmissä, toistuvissa erissä säästää vakuutukseen saadakseen varat sitten myöhemmin käyttöönsä. Jos ja kun vakuutuksenottaja on elossa vakuutus sopimuksessa sovittuna hetkenä, vakuutussäästösumma maksetaan vakuutetulle henkilölle. Jos vakuutettu henkilö kuolee ennen sovittua ajankohtaa, usein säästösumma jää vakuutusyhtiölle. Välillä säästöhenkivakuutusta kutsutaan myös sijoitusvakuutukseksi. Sillä tarkoitetaan yleensä sellaista säästöhenkivakuutusta, jossa vakuutuksenottaja maksaa kerralla yhden suuremman summan vakuutukseen. (Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE 2015a.)

Säästöhenkivakuutus on pitkäaikaista säästämistä ja sijoittamista vakuutuksen kautta. Sillä pyritään saavuttamaan tuottoa ja kerryttämään säästösummaa. Sopimuksessa sitä käsitellään kuten muitakin vakuutuksia – soveltaen vakuutus sopimuslakia – mutta käyttö tarkoitus ei usein ole riskiturvan hankkiminen kuten muissa vakuutuslajeissa. (Jokela 2013, 94; Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE 2015a.)

Säästöhenkivakuutuksen periaate on seuraavan lainen. Vakuutuksenottaja maksaa vakuutusmaksuja, joita vakuutusyhtiö säilyttää vakuutuksenottajan lukuun ja jotka se palauttaa sovittuna ajankohtana säästöille kertyneine tuottoineen. Vakuutuksessa on joku tietty henkilö vakuutettuna ja säästöt palautetaan vain, jos vakuutettu elää sovittuna ajankohtana. Nykyään yleensä vakuutuksenottaja voi kuitenkin nostaa säästönsä ennen sovittua noston ajankohtaa. Jos vakuutettu kuolee vakuutusaikana, säästöt jäävät vakuutusyhtiölle. (Jokela 2013, 94.)

Säästöhenkivakuutuksen tuotto muodostuu siitä, kun vakuutusyhtiö sijoittaa parhaaksi katsomallaan tavalla asiakkaan rahat ja – taaten myös pääoman säilyvyyden – maksaa säästöille korkoa. Toinen vaihtoehto on, että asiakas itse valitsee yhden tai useamman sijoituskohteen, minne vakuutusyhtiö saa asiakkaan varat sijoittaa. Tämän jälkeen säästöjen tuotto – positiivinen tai negatiivinen – muodostuu sen mukaan kuin valitun sijoituskohteen arvo eli kurssi ajan kuluessa kehittyy. Säästö- ja sijoitusvakuutuksiin, kuten muihinkin sijoitustuotteisiin, pätee yleensä se, että riski ja tuotto kulkevat käsi kädessä. Esimerkiksi jos tuotteessa on korkea tuotto-odotus, yleensä arvovaihtelukin on suurta. (Jokela 2013, 95; Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE 2015a.)



### 2.1.3 Eläkevakuutukset

Eläkevakuutus on melko samantapainen kuin henki- ja sairausvakuutukset. Erona on se, että eläkevakuutuksessa korvaus maksetaan vakuutetulle säännöllisesti toistuvina eläkeerinä. Vanhuuseläkevakuutus muistuttaa tarkoitukseltaan säästöhenkivakuutusta. Sen ideana on, että vakuutuksenottaja säästää siihen maksamalla vakuutusmaksuja. Maksuista vakuutusaikana muodostuva summa tuottoineen maksetaan sitten eläkeaikana vakuutetulle yleensä kuukausierissä. (Jokela 2013, 125-126; Ylönen 2014a.)

Vakuutuksenottaja voi säästämällä eläkevakuutukseen kasvattaa eläkeaikansa tuloja tai aikaistaa eläkkeelle jäämistään säästämällä varoja varhennettuun eläkkeellesiirtymiseen. (Jokela 2013, 126.)

Eläkevakuutuksen lopettaminen kesken ja aikaistettu takaisinnosto on erittäin rajoitettua. Rajoittamisilla pyritään estämään, ettei eläkevakuutuksia otettaisi verotuksellisen edun väärinkäytön takia. Takaisinnosto sallitaan usein vain erityisistä syistä vakuutetun elämäntilanteessa, kuten puolison kuolema tai avioero, pysyvä työkyvyttömyys tai pitkäaikaistyöttömyys. (Ylönen 2014a, 14.)

Vanhuuseläkevakuutuksen eläkkeen maksaminen edellyttää, että asiakas on elossa. Säästöt jäävät vakuutusyhtiölle, jos vakuutettu ehtii kuolla ennen eläkkeen maksamisen aloittamista tai kun eläkettä ei ole vielä maksettu kokonaan. Tämä seikka voidaan kuitenkin estää, lisäämällä eläkevakuutukseen henkivakuutus vakuutetun kuoleman varalta ja käytännössä tosielämässä tämä turva otetaan kaikkiin eläkevakuutuksiin, paitsi jos vakuutetulla ei ole lähiomaisia. (Ylönen 2014a, 12.)

Taulukko 1. Vakuutusyhtiöiden valikoimassa olevat henki-, säästöhenki- ja eläkevakuutukset.

Vakuutusyhtiö	Henkivakuutus	Säästöhenkivakuutus	Eläkevakuutus
<b>Nordea Henkivakuutus Oy</b>	Henkilöturva, Lainaturva	Nordea Säästöhenkivakuutus	Nordea Tavoitesäästö
<b>LähiTapiola Keskinäisen Vakuutusyhtiö</b>	Henkilövakuutus, Perusturva, Pariturva	Omasäästö, Rahasto-Omavara, Korko-Omavara, Viisas ja Vauras -palvelu	Omaeläkesäästövakuutus, Työeläketurva
<b>Pohjola Vakuutus Oy</b>	Henkivakuutus, Terveysvakuutus	OP-tulevaisuus, OP-sijoitusvakuutus	OP-eläkevakuutus, OP-tulevaisuus
<b>If Vahinkovakuutusyhtiö Oy</b>	Henkilövakuutus	-	-

#### 2.1.4 Kapitalisaatiosopimukset

Kapitalisaatiosopimukset ovat sijoitussopimuksia vakuutusyhtiön ja asiakkaan välillä, mutta niissä ei kuitenkaan ole ketään henkilöä vakuutettuna. Muutoin ne kuitenkin ovat säästöhenkivakuutusten kaltaisia. Kapitalisaatiosopimus on aina määräaikainen ja se voi olla joko sijoitus- tai korkosidonnainen tai näiden yhdistelmä. Siihen voi sijoittaa joko kertsijoituksella tai useammilla maksuilla. (Finanssivalvonta 2012; Jokela 2013, 122; Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE 2015a.)

Sijoitussidonnainen kapitalisaatiosopimus on sellainen, jossa asiakas saa itse valita sijoitukset. Tuotto määräytyy sijoituskohteiden arvonkehityksen mukaan ja asiakkaalla on riski arvovaihtelulle. Laskuperustekorkoinen kapitalisaatiosopimus taas on sellainen, jossa vakuutusyhtiö päättää mihin sijoituskohteisiin asiakkaan maksut sijoitetaan. Tuotto määräytyy sopimuksessa määrätystä laskuperustekorosta ja asiakashyvityksestä. (Finanssivalvonta 2012.)

#### 2.1.5 Työkyvyttömyysvakuutus

Työkyvyttömyysvakuutukset ovat suunnattu asiakkaan valinnan mukaan sekä lyhytaikaisen että pitkäaikaisen työttömyyden varalle. Työkyvyttömyysvakuutuksen, joka on tarkoitettu lyhytaikaiseen eli korkeintaan 1-2 vuotta kestävään työttömyyteen, korvaus maksetaan yleensä kuukausittain päivärahatyyppisenä korvauksena työttömyyden ajan. Tästä vakuutuksesta käytetään myös usein nimitystä päivärahavakuutus, sairausvakuutus tai päiväkorvaus työkyvyttömyyden varalle. (Jokela 2013, 152.)

Edellä mainitusta pidempiaikaisiin tai pysyviin työkyvyttömyyksiin vakuutusyhtiöiden tuotevalikoimassa on usein kertakorvaus pysyvästä työkyvyttömyydestä ja työttömyyseläkevakuutus. Jotta työttömyysvakuutuksesta saisi korvauksen, täytyy vakuutetun tulla vakuutuksen voimassaoloaikana työkyvyttömäksi vakuutusehtojen tarkoittamalla tavalla. Korvauksen määrä sovitaan vakuutus sopimuksessa sitä tehtäessä, siitä myös tulee riippumaan vakuutusmaksujen suuruus. (Jokela 2013, 153-154.)

### 2.1.6 Vakuutus vakavan sairauden varalle

Vakuutukset vakavan sairauden varalle ovat tarkoitettu vakuutusyhtiöiden määrittämien tiettyjen sairauksien varalle. Tällaisia sairauksia ovat muun muassa syöpä, sydäninfarkti ja aivohalvaus. Vakuutus sopimusta tehtäessä, sovitaan korvaussumma, mikä vakavan sairauden sattuessa korvataan asiakkaalle kertakorvauksena. Monien vakavan sairauden varalle suunnattujen vakuutuksien perusteella maksetaan kuolintapaussumma, mutta sen lisäksi jo sairauden toteamisvaiheessa vakuutetulle maksetaan tietty summa. Tämä summa voi olla sama kuin kuolintapaussumma tai vain osa siitä, joka yleensä sitten pienentää vastaavasti kuolintapaussummaa. (Jokela 2013, 160-161.)

Taulukko 2. Vakuutusyhtiöiden valikoimassa olevat kapitalisaatiosopimukset, työkyvyttömyys- ja vakavan sairauden vakuutukset.

Vakuutusyhtiö	Kapitalisaatiosopimus	Työkyvyttömyysvakuutus	Vakavan sairauden vakuutus
Nordea Henkivakuutus Oy	Nordea Tavoitesäästö, Nordea Capital	Henkilöturva, Lainaturva	Henkilöturva, Lainaturva
LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö	-	Työkyvyttömyysvakuutus	Henkilövakuutus, Omavara vakavan sairauden vakuutus, Terveysturva
Pohjola Vakuutus Oy	OP-eläkevakuutus	Työkyvyttömyysvakuutus	Terveysvakuutus
If Vahinkovakuutusyhtiö Oy	-	Henkilövakuutus	Henkilövakuutus, Vauvavakuutus

### 2.1.7 Sairauskuluvakuutus

Sairauskuluvakuutus turvaa asiakkaan taloudellisesti sairauden tai vamman tutkimisesta tai hoidosta johtuvien kustannusten varalta. Suomen sosiaalivakuutuksesta se eroaa siten, että vakuutettu pääsee hyvin nopeasti esimerkiksi erikoislääkärille ja usein kalliiseen yksityiseen sairaanhoitoon. Vakuutus kattaa hoito- ja lääkekulut myös siltä osin, mitä Suomen yleinen sairausvakuutus tai muut lakisääteiset vakuutukset eivät kata. Sairauskuluvakuutus myös korvaa todellisen, konkreettisen taloudellisen vahingon asiakkaalle vahinkovakuutusten tyylisesti. (Jokela 2013, 163-164; Ylönen 2014b, 1-2.)

### **2.1.8 Yksityinen tapaturmavakuutus**

Yksityistapaturmavakuutus antaa asiakkaalle turvaa ainoastaan tapaturman varalle. Siinä se eroaa muun muassa henki- ja sairausvakuutuksista. Yksityistapaturmavakuutuksesta vakuutettu saa korvuksen äkillisen, ulkoisen ruumiinvamman aiheuttaman tapahtuman sattuessa, joka tapahtuu vakuutetun tahtomatta. Kuitenkin eri vakuutusyhtiöissä tapaturma saatetaan määritellä hieman eri tavoin. Yksityistapaturmavakuutus ei korvaa sairauden tai rappeutuman aiheuttamia kuluja, joita on ollut laukaisemassa tapaturma. (Aarre 2013, 3)

Tämän vakuutuksen voi ottaa pelkästään vapaa-ajan vakuutuksena, jolloin se on hyvä lisä tapaturmavakuutuslain kylkeen tai täysajan vakuutuksena, jolloin se on voimassa sekä työssä että vapaa-ajalla. Korvauslajit yksityistapaturmavakuutuksissa riippuu sattuneesta haitasta. Esimerkiksi kuolemantapauksessa maksetaan lähiomaisille kertakorvaus, työkyvyttömyystilanteessa korvaus maksetaan päivärahan tyyliä, hoitokulut korvataan laskujen saapumisen myötä ja aiheutuneesta haitasta tulee kertakorvaus. (Aarre 2013, 3; Jokela 2013, 180-182.)

Yksityistapaturmavakuutus ei kuitenkaan korvaa kaikkia vapaa-ajalla sattuneita tapaturmia, vaan melkein poikkeuksetta vakuutusyhtiöillä on vakuutusehdoissa mainittu urheilulajirajoitus tapaturmavakuutuksissa. Tällaisia lajeja saattavat olla muun muassa vuorikiipeily, paini, ampumahiihto tai kuntosaliharjoittelu. Tapaturmavakuutukseen saa usein kuitenkin lisämaksusta lisättyä lajiluokan, joka on tapaturma-alttiuden perusteella luokiteltu. Lajin lisäksi vakuutetun iällä saattaa myös olla vaikutusta korvattavuuteen. (Aarre 2013, 3; Jokela 2013, 191.)

### **2.1.9 Matkustajavakuutus**

Matkustajavakuutus on henkilövakuutus, joka turvaa matkustavan vakuutetun matkalla aiheutuvien sairauksien ja tapaturmien varalle. Usein nykyään matkustajavakuutukset myös korvaavat matkan peruuntumisen tai matkan keskeytymisen, jos nämä aiheutuvat esimerkiksi äkillisen sairastumisen tai tapaturman johdosta. Matkalta myöhästyminen ja matkan odottaminen kuuluu nykyään usein myös matkustajavakuutuksiin, jos myöhästyminen johtuu esimerkiksi yleisen kulkuneuvon myöhästymisestä tai liikenneonnettomuudesta. (Jokela 2013, 193. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE 2015b.)

Taulukko 3. Vakuutusyhtiöiden valikoimassa olevat sairauskulu-, tapaturma- ja matkustajavakuutukset.

Vakuutusyhtiö	Sairauskuluvakuutus	Yksityinen tapaturma- vakuutus	Matkustajavakuutus
<b>Nordea Henkivakuutus Oy</b>	Henkilöturva, Lainaturva	Henkilöturva, Lainaturva (tapaturman aiheuttama pysyvä hait- ta tai kuolema)	-
<b>LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö</b>	Henkilövakuutus, Oma- vara Sairauskuluvakuu- tus, Terveysturva	Henkilövakuutus, Tapa- turmavakuutus, Undo Henkilövakuutus	Matkavakuutus, Undo Henkilövakuu- tus
<b>Pohjola Vakuutus Oy</b>	Terveysvakuutus	Terveysvakuutus, Easy- vakuutus	Easy-vakuutus, Matkavakuutus
<b>If Vahinkovakuutusyhtiö Oy</b>	Henkilövakuutus, Vauvavakuutus, Lapsivakuutus	Henkilövakuutus, Lapsi- vakuutus, Nuorisova- kuutus	Matkavakuutus, Nuorisovakuutus

Henkilövakuutuksia on siis monenlaisia – Suomen lakisääteiset henkilövakuutukset kattavat ison osan mahdollisista ikävistä tapahtumista ja vapaaehtoiset henkilövakuutukset tuovat lakisäteiseen kattavaan täydennyksen. Vapaaehtoisia henkilövakuutuksia ovat henkivakuutukset, säästöhenkivakuutukset, eläkevakuutukset, kapitalisaatiosopimukset, erilaiset työkyvyttömyys ja sairausvakuutukset, tapaturmavakuutukset ja matkustajavakuutukset.

## 2.2 Yhtiöiden historiaa henkilövakuutusten parissa

Tutkimukseen valituilla vakuutusyhtiöillä on toisistaan eroavat menneisyydet vakuuttamisen parissa. Jotta yhtiöistä saisi vakuuttajana paremman kuvan, seuraavaksi on kerrottu yhtiöiden historiasta ja kehittymisestä henkilövakuutusten tarjonnan saralla.

### 2.2.1 Henkilövakuutukset Nordea -konsernissa

Nordean historia henkilövakuutusten kanssa alkaa siitä, kun vuonna 1992 perustettiin Suomen Yhdyspankin asiakkaille Henkivakuutusosakeyhtiö Stella. Heti alusta alkaen Stella myi lainaturvavakuutuksia, säästöhenkivakuutuksia ja yksilöllisiä eläkevakuutuksia. (Jokela 2013, 35.)

Stella sai uuden nimen – Merita Henkivakuutus Oy, kun vuonna 1995 kaksi suurta liikepankkia yhdistyi Meritaksi. Merita yhdistyi vuonna 1997 ruotsalaisen Nordbankenin kanssa Nordeaksi ja seuraavana vuonna Merita alkoi markkinoida sijoitussidonnaisia vakuutuksiaan Ruotsiin. Nykyään yhtiön nimi on Nordea Henkivakuutus Suomi Oy. (Jokela 2013, 35.)

### **2.2.2 LähiTapiola -ryhmä ja henkilövakuutukset**

LähiTapiolan historia henkilövakuutusten parissa alkaa siitä, kun vuonna 1909 perustettiin yhtiö nimeltä Pohja ja vuonna 1917 yhtiö nimeltä Aura. (Jokela 2013, 29, 31.)

Pohjaan perustettiin vuonna 1922 oma henkivakuutuslaitos, joka nimettiin Henkivakuutus-osakeyhtiö Pohjaksi. Yhtiön toiminta alkoi maaliskuussa 1923. Kymmenen vuoden päästä Pohjan yhtiömuoto vaihdettiin keskinäiseksi. Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Pohja ja vahinkovakuutusyhtiö Vara muodostivat vuonna 1947 Pohja -yhtymän. Vuosikymmenten aikana ympäri Suomea syntyi myös lukuisia paikallisia Lähivakuutusyhdistyksiä. (LähiTapiola 2014a; Jokela 2013, 29.)

Keskinäisessä Vakuutusyhtiössä Aurassa päätettiin vuoden 1934 toukokuussa laajentaa toimintaa jo harjoitetun tapaturmavakuutuksen lisäksi muihin henkilövakuutuksiin, minkä johdosta Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Aura perustettiin saman vuoden syyskuussa. Vuonna 1978 Aura neuvotteli Lähivakuutusyhdistysten kanssa yhdistymisestä, mutta sopimusta ei tullut. Vuonna 1983 Lähivakuutusyhdistyksistä koostuneen ryhmän yhteiseksi markkinointinimeksi tuli sekä valtakunnallisesti että paikallisesti Lähivakuutus. (LähiTapiola 2014a; Jokela 2013, 31.)

Vuonna 1984 Pohja -yhtymä ja Aura -yhtiöt yhdistyivät muodostaen Tapiola -yhtiöt. Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Aura ja Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Pohja fuusioituivat toimintansa aloittaneeksi Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiolaksi. (Jokela 2013, 31.)

Vuonna 2000 Tapiola laajensi toimialaansa finanssipalveluihin. Tapiola Omaisuudenhoito Oy ja Tapiola Rahastoyhtiö Oy perustettiin. Vuonna 2002 tehtiin päätös Tapiola Pankki Oy:n perustamisesta. Pankki aloitti toimintansa vuonna 2004. Vuoden 2012 helmikuussa allekirjoitettiin Lähivakuutuksen ja Tapiolan yhdistymissopimus ja LähiTapiola aloitti virallisen toimintansa vuoden 2013 alusta. (LähiTapiola 2014a.)

### **2.2.3 OP-Pohjola ja henkilövakuutukset**

OP-Pohjolan historiaa henkilövakuutusten parissa on hyvä aloittaa tarkastelemalla Pohjola -ryhmän historiaa.

Henkivakuutus-osakeyhtiö Suomi perustettiin vuonna 1890 ja se muutettiin keskinäiseksi henkivakuutusyhtiöksi vuonna 1900. Suomi-yhtiö kasvoi hyvin nopeasti ja jo vuonna 1911 oli Pohjoismaiden suurin henkivakuutusyhtiö. (Lyytinen 1991, 53, 110.)

Henkivakuutusyhtiö Salama perustettiin vuonna 1910 ja se fuusioitui Suomi-yhtiön kanssa vuonna 1971 ja siitä muodostui Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Suomi-Salama. Se liittyi yhteistoimintasopimuksella osaksi Pohjola-ryhmää vuoden 1975 alusta. (Lyytinen 1991, 137, 292, 302)

Pohjola-yhtiössä päätettiin keskittää henkivakuutustoiminta vain yhteen yhtiöön, joten Suomi-yhtiö lopetti uusien vakuutusten myöntämisen ja Salaman nimi muutettiin Henkivakuutusosakeyhtiö Pohjolaksi. Yhtiöstä tuli Vahinko-Pohjolan tytäryhtiö. Näin ollen Henki-Pohjola aloitti toimintansa vuonna 1997. (Jokela 2013, 26, 33.)

Osuuspankkien Keskuspankin yhteyteen syntyi vuonna 1995 Henkivakuutusosakeyhtiö Aurum. Se myi henki- ja eläkevakuutuksia Osuuspankkien asiakkaille. Yhtiön nimi muutettiin vuonna 2003 OP-Henkivakuutus Oy:ksi. (Jokela 2013, 35.)

OP-ryhmä osti koko Pohjolan osakekannan vuonna 2005 ja Henki-Pohjola yhdistettiin OP-Henkivakuutukseen vuoden 2006 lopussa. Vuonna 2007 otettiin käyttöön finanssikonsernille uusi OP-Pohjola -nimi. (Pohjolan seniorit; OP-Pohjola 2015a.)

Nykyään OP-Pohjola tekee myös yhteistyötä vakuutusyhtiö Genworth Financialin kanssa. (OP-Pohjola 2015b.)

#### **2.2.4 If Vahinkovakuutusyhtiön historiasta**

If:n juuret sijoittuvat vuoteen 1767, kun Tanskan kuningas Christian VII allekirjoitti palovakuutuslain. Sitten tapahtui muutama fuusioituminen ja yhtiön nimeksi tuli UNI Försäkring (UNI Vakuutus) ja sitten UNI Storebrand – mikä toimi perustana nykyiselle If Vahinkovakuutusyhtiölle. (If 2014a.)

Vuonna 1999 yhdistivät Storebrand ja ruotsalainen Skandia vahinkovakuutustoimintansa luoden uuden yhtiön nimeltä If. Vuonna 2001 suomalainen Sampo -konserni osti If:n ja vuonna 2004 Skandia ja Storebrand myivät kaikki If:n osakkeensa Sammolle. (If 2014b.)

Vuonna 2005 If ja suomalainen vakuutusyhtiö Kaleva kehittivät yhteistyössä Suomen ensimmäisen joustavan ja yksilöllistä turvaa tarjoavan ryhmähenki- ja tapaturmavakuutuksen ammattiliittojen ja toimihenkilöjärjestöjen jäsenille ja heidän perheilleen. Nykyään If on pohjoismaiden johtava vahinkovakuutusyhtiö. (If 2014b; Kaleva 2014b.)

## **2.3 Yhtiöiden tarjoamat henkilövakuutuspalvelut**

### **2.3.1 Henkilövakuutustarjonta Nordea Henkivakuutus Suomi Oy:ssä**

Nordea Henkivakuutus Suomi Oy:n henkilövakuutusvalikoima on melko suppea. He tarjoavat Henkilöturvaa, Lainaturvaa ja Säästöhenkivakuutusta. Henkilöturvassa on valittavissa neljä eri turvalajia, jotka ovat kuolemanvaraturva, vakavan sairauden turva, pysyvän työkyvyttömyyden turva ja turva tapaturman aiheuttaman kuoleman, pysyvän työkyvyttömyyden tai pysyvän haitan varalta. Vakuutus myönnetään 18–59 -vuotiaille ja on voimassa 65 ikävuoteen asti. Hinnat vaihtelevat omavalinteisen kertakorvaussumman mukaan (enintään 200 000€). Korvaukset saa käyttää haluamallaan tavalla. (Nordea 2015a.)

Lainaturva on hyvin samantapainen kuin henkilöturva. Erona vakuutuksissa on se, että lainaturvassa sairauden, tapaturman tai kuoleman sattuessa pankki hoitaa lainan takaisinmaksun vakuutukseen sovitulla summalla (enintään 200 000€), kun taas henkilöturvassa rahan saa itselleen. (Nordea 2015b.)

Toinen Nordean tarjoama henkilövakuutusvaihtoehto on Säästöhenkivakuutus, jossa sijoitetaan rahaa joko kertsijoituksella tai kuukausisäästämällä. Sijoituskohteet ja -ajan saa päättää itse ja siihen voi liittää joko vakuutussäästöt kokonaan kattavan tai säästöjä pienemmän henkivakuutustuvan. Jos vakuutettu siinä tapauksessa kuolee vakuutusaikana, vakuutusyhtiö maksaa vakuutussopimuksen mukaisen kuolemantapaussumman vakuutuksenottajan määräämälle edunsaajalle. (Nordea 2015d.)

Nordealla on kaksi erilaista kapitalisaatiosopimusta myös; Nordea Tavoitesäästö ja Nordea Capital. Nordea Tavoitesäästö soveltuu hyvin muun muassa myös eläkesäästämiseen, sillä siihen on mahdollista luoda nostosuunnitelma. Tavoitesäästöön sijoitetaan rahat kerta- tai kuukausisijoituksella tai molemmilla. Varat ovat niin sanotusti kuoren sisällä, ja siellä niitä voi siirrellä sijoituskohteesta toiseen ilman veroseuraamuksia. (Nordea 2015c.) Nordea Capital on hyvin samantapainen kuin Tavoitesäästö, mutta se on räätälöity aktiivisemmalle sijoittajalle ja henkilölle joka ymmärtää sijoittamisesta enemmän. Capitalille voi myös tehdä nostosuunnitelman. (Nordea 2015e.)

### **2.3.2 LähiTapiolan henkilövakuutukset**

LähiTapiolalla on monta erilaista henkilövakuutusta, joista asiakkaat saavat muodostaa itselleen haluamansa laajan vakuutusturvan. Heillä on laaja Henkilö- ja matkavakuutus, Tapaturmavakuutus, Lapsivakuutus, Undo Henkilövakuutus, Omavara Sairauskuluvakuu-



tus, Omavara Vakavan sairauden vakuutus, Perusturva-henkivakuutus, Pariturva-henkivakuutus, Terveysturva, Työkyvyttömyysvakuutus ja Työeläketurva. (LähiTapiola 2014b.)

LähiTapiolan Henkilö- ja matkavakuutuksella asiakas saa rakennettua itselleen haluamansa paketin. Henkilövakuutuksen perusosan muodostaa tapaturman hoitokuluturva. Tämän lisäksi sitä voi laajentaa kattamaan sairauden hoitokulut, urheilutapaturman hoitokulut, tapaturmaisen haitan ja kuoleman sekä päivärahan tapaturman varalle. Vakuutuksen voi ottaa vauvalle jo ennen syntymää ja se voi jatkua 100 -vuotiaaksi asti. (LähiTapiola 2014c.)

LähiTapiolan Tapaturmavakuutus korvaa tapaturman hoitokuluja ilman omavastuuta. Lap-sivakuutus taas korvaa sairauden ja tapaturman hoitokuluja kun kulut ylittävät omavastuun. Alle 17 -vuotiaille on kyseinen vakuutus voimassa myös kaikissa ja jopa riskialttiissa urheilulajeissa. (LähiTapiola 2014d; LähiTapiola 2014e.)

Undo Henkilövakuutus on suunnattu alle 27 -vuotiaille asiakkaille ja he saavat nuoren ikänsä vuoksi sen hyvin edullisesti. Vakuutus myös kallistuu asiakkaan täyttäessä 28 vuotta. Se korvaa muun muassa koti- tai ulkomailla sattuneista tapaturmista ja matkasairauksista aiheutuneita hoitokuluja, jotka lääkäri on määrännyt. Undo Henkilövakuutukseen saa edullisesti myös lisättyä Undo Kotivakuutuksen. (LähiTapiola 2013.)

LähiTapiolan Omavara Sairauskuluvakuutus ja Omavara Vakavan sairauden vakuutus korvaavat sairauden ja tapaturman hoidosta Suomessa aiheutuvia hoitokuluja. Vakuutukset korvaavat samoja asioita mutta jälkimmäisessä omavastuu on isompi ja hinta selvästi alempi. Vakuutuksissa hinta ei nouse iän myötä. (LähiTapiola 2014f; LähiTapiola 2014g.)

Perusturva-henkivakuutus korvaa kuolemantapauksessa edunsaajalle kertakorvauksen. Vakuutuksen voi ottaa 15–63 -vuotiaana ja korvausmäärä on vähintään 50 000 euroa. Summa alenee vuosittain iän myötä. Pariturva-henkivakuutus on muuten samanlainen, mutta se on kahden henkilön yhteinen henkivakuutus jommankumman kuoleman varalta. (LähiTapiola 2014h; LähiTapiola 2014i.)

Terveysturva-vakuutus on tarkoitettu 55–64 -vuotiaille ja se on voimassa 75 -vuotiaaksi saakka. Sen avulla asiakas voi käydä säännöllisesti terveystarkastuksissa, kun ei enää kuulu työterveydenhuollon piiriin. Sairastumisen tai tapaturman sattuessa, vakuutuksen avulla pääsee nopeasti hoitoon. LähiTapiolan Työkyvyttömyysvakuutuksesta saa kertakorvauksen pysyvästä työkyvyttömyydestä, kun se on kestänyt vähintään vuoden ja osoi-

tettu lopulliseksi. Korvaus on kokonaan verovapaa. (LähiTapiola 2014j; LähiTapiola 2014k.)

LähiTapiolan Omaeläkesäästövakuutuksella asiakas voi joustavasti pitkän ajan kuluessa joko kuukausittain tai isompia summia kerralla säästää. Asiakas voi itse valita sijoituskoh-teiksi takuutuottoisen vakuutussäästön, Tapiola Varainhoito 100-salkun tai näiden yhdis-telmän. Omaeläkettä maksetaan työeläkkeen lisäksi joko asiakkaan loppuelämän tai lyhy-emmän jakson ajan. (LähiTapiola 2014l.)

LähiTapiolassa on neljää erilaista säästöhenkivakuutusta – Omasäästö, Rahasto-Omavara, Korko-Omavara, Sekä Viisas ja Vauras -palvelu. Omasäästössä saa valita, sijoittaako rahansa takuutuottoiseen vakuutussäästöön tai varainhoito-salkkuun tai näiden yhdistelmään riippuen riskinsietokyvystä arvonvaihtelulle. Rahasto-Omavara säästöhenki-vakuutuksessa saa itse sijoittaa rahojaan eri rahastojen välillä ja Korko-Omavara säästö-henkivakuutuksessa säästöjä kasvattaa perustekorko sekä vuosittain vahvistettavat asia-kashyvitykset. Viisas ja Vauras-palvelussa täytyy valita viisaan ja vauraan välillä. Viisaas-sa palvelussa sijoituskohteena on yksi riskitasolta maltillinen sijoituskori ja viisaaseen pal-veluun saa tehtyä 50 euron kuukausimaksusopimuksen tai kertasijoituksia alkaen 600 eurosta. Vauraassa palvelussa taas on vähimmäissijoitussummana 20 000 euroa ja sijoi-tuskohteen saa valita neljästä sijoituskorista. (LähiTapiola 2014m.)

### **2.3.3 OP-Pohjolan tarjoamat henkilövakuutukset**

Pohjolalla on useita erilaisia henkilövakuutuksia myös. Heillä on Terveysvakuutus, Toi-meentulovakuutus, Työkyvyttömyysvakuutus, Henkivakuutus ja Easy -pakettivakuutus nuorille. Terveysvakuutuksen saa valita viidestä eri turvalajista, jotka ovat; hoitoturva, kuluturva, hammasturva, lisähoitoturva ja kuntoturva. Hoitoturva kattaa laajalti erilaiset julkisten ja Pohjolan hoitolaitoskumppaneiden terveydenhoitopalvelut. Kuluturvalla asiakas voi varautua kalliimpiin hoitotoimenpiteisiin, kuten leikkauksiin ja erityistutkimuksiin. Ham-masturva hoitaa hammastapaturmasta ja -sairauksista koituvia kuluja ja lisähoitoturvaan asiakas voi valita erilaisia hoitokululajeja; esimerkiksi fysioterapia, kotihoito tai kiroprakti-nen hoito. Kuntoturvan avulla asiakas taas voi käyttää kuntotestejä ja asiantuntijapalvelui-ta. (OP-Pohjola 2015c.)

Pohjolan Toimeentulovakuutuksella asiakas voi varautua invalidisoitumisen, tapaturman aiheuttaman työkyvyttömyyden ja tapaturman aiheuttaman kuoleman varalle. Invalidisoi-tumisesta ja tapaturman aiheuttamasta kuolemasta maksetaan kertakorvaus ja työkyvyt-tömyyden ajalla maksetaan päivärahaa. Pohjolan tarjoama Työkyvyttömyysvakuutus kor-

vaa kertakorvauksella, jos asiakas tulee pysyvästi työkyvyttömäksi sairauden tai tapaturman johdosta. Henkivakuutuksesta taas asiakkaan läheiset saavat kertakorvauksen kuolematapauksessa. Sen voi ottaa joko yksin tai puolison kanssa pariturvana. (OP-Pohjola 2015c.)

Pohjolan Easy -pakettivakuutus on suunnattu 15–25 -vuotiaille nuorille. Pakettiin kuuluu laaja kotivakuutus, tapaturmavakuutus ja halutessa siihen saa myös perheen vastuuvakuutuksen, oikeusturvavakuutuksen, sekä matkavakuutuksen. Vakuutukseen saa myös liitettyä samat turvat puolisolle ja lapsille. (Pohjola 2015.)

OP-Pohjolalla on OP-Tulevaisuus ja OP-Sijoitusvakuutus nimisiä säästöhenkivakuutuksia. OP-Tulevaisuuteen saa tehtyä kuukausisäästösopimuksen tai myös kertasijoitus on mahdollinen. Säästöt sijoitetaan valmiiksi valittuun sijoituskoriin. OP-Sijoitusvakuutuksen sisällä saa vaihdeltua sijoituskohteita mielensä mukaan ilman veroseuraamuksia ja se on myös hyvä perintösuunnittelua varten. OP-Eläkevakuutus taas on kapitalisaatiosopimus. Siinä säästetään joko kuukausittain tai kertasijoituksella ja saa vaihdella sijoituskohteita maksutta ja ilman veroseuraamusta. Varoille saa tehtyä nostosuunnitelman eläkepäiviä varten. (OP-Pohjola 2015d.)

#### **2.3.4 Henkilövakuutuspalvelut If Vahinkovakuutusyhtiössä**

If Vahinkovakuutusyhtiöllä on useita henkilövakuutuspalveluita. Heillä on If Henkilövakuutus, If Vauvavakuutus, If Lapsivakuutus ja If Nuorisovakuutus.

If Henkilövakuutuksen saa itse muokata itselleen neljästä turvalajista; tapaturma, sairaus, työkyvyttömyys ja kuolemantapaus. Kyseiseen vakuutukseen saa myös erittäin tuntuvan alennuksen, kun kuuluu johonkin Ifin noin 120 yhteistyö järjestöön. (If 2014c.)

If Vauvavakuutuksen voi ottaa 12. raskausviikon jälkeen tai viimeistään kolme kuukautta ennen laskettua aikaa. Vakuutus korvaa vastasyntyneen sairaalahoidon ja sisältää hoitoturvan tapaturmien, synnynnäisten vammojen ja sairauksien varalta. If Lapsivakuutus kattaa kaiken alle 18-vuotiaan lapsen urheilutoiminnan ja siihen myös valita turvan sairauksien varalle. If Nuorisovakuutus on kattava vakuutuspaketti itsenäistyville 18–28 -vuotiaille nuorille. Se sisältää matka-, koti ja tapaturmavakuutuksen yhdessä paketissa edullisemmin kuin osiensa summa olisi. (If 2014d; If 2014e; If 2014f.)

### 2.3.5 Yhteenveto vakuutusyhtiöiden valikoimista

Yhteenvetona valittujen vakuutusyhtiöiden valikoimassa oleville henkilövakuutuksille toimii alla olevat taulukot. Taulukossa valikoimien vakuutukset ovat asetettu jo asiakasprofiilien alle sen mukaan, miten ikähaarukan ja elämäntilanteen mukaan vakuutukset asiakasprofiileille ovat soveltuvia.

Taulukko 4. Vakuutusyhtiöiden valikoimissa olevat henkilövakuutukset asiakasprofiileittain.

Vakuutusyhtiö	Yksin asuva (18-30v)	Yksin asuva (31-50v)	Pariskunta
<b>Nordea Henkivakuutus Suomi Oy</b>	Henkilöturva, Tavoitesäästö	Henkilöturva, Säästöhenkivakuutus, Tavoitesäästö, Nordea Capital	Henkilöturva, Säästöhenkivakuutus, Tavoitesäästö, Nordea Capital
<b>LähiTapiola</b>	Perusturva, Tapaturmavakuutus, UNDO Henkilövakuutus, Omavara Sairauskuluvakuutus ja työttömyysvakuutus, Omavara Vakavan sairauden vakuutus, Henkilö- ja matkavakuutus	Perusturva, Tapaturmavakuutus, Omavara Sairauskuluvakuutus ja työttömyysvakuutus, Omavara Vakavan sairauden vakuutus, Henkilö- ja matkavakuutus	Perusturva, Pariturva, Tapaturmavakuutus, UNDO Henkilövakuutus, Omavara Sairauskuluvakuutus ja työttömyysvakuutus, Omavara Vakavan sairauden vakuutus, Henkilö- ja matkavakuutus
<b>Pohjola Vakuutus</b>	Terveysvakuutus, Toimeentulovakuutus, Työkyvyttömyysvakuutus, Kultaturva, Henkivakuutus	Terveysvakuutus, Toimeentulovakuutus, Työkyvyttömyysvakuutus, Kultaturva, Henkivakuutus	Terveysvakuutus, Toimeentulovakuutus, Työkyvyttömyysvakuutus, Kultaturva, Henkivakuutus
<b>If Vahinkovakuutusyhtiö</b>	If Henkilövakuutus, If Nuorisovakuutus	If Henkilövakuutus	If Vauvavakuutus, If Henkilövakuutus, If Nuorisovakuutus

Taulukko 5. Vakuutusyhtiöiden valikoimissa olevat henkilövakuutukset asiakasprofiileittain.

Vakuutusyhtiö	Lapsiperhe	Eläkeläiset
<b>Nordea Henkivakuutus Oy</b>	Henkilöturva, Säästöhenkivakuutus, Tavoitesäästö, Nordea Capital	Säästöhenkivakuutus
<b>LähiTapiola</b>	Perusturva, Pariturva, Tapaturmavakuutus, Lapsivakuutus, Omavara Sairauskulu-vakuutus ja työttömyysvakuutus, Omavara vakavan sairauden vakuutus, Henkilö- ja matkavakuutus	Tapaturmavakuutus, Omavara Sairauskulu-vakuutus, Terveysturva, Henkilö- ja matkavakuutus
<b>OP-Pohjola</b>	Terveysvakuutus, Toimeentulovakuutus, Työkyvyttömyysvakuutus, Henkivakuutus	Terveysvakuutus
<b>If Vahinkovakuutusyhtiö</b>	If Vauvavakuutus, If Lapsivakuutus, If Henkilövakuutus (kolme tasoa)	If Henkilövakuutus

### 3 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen tavoitteena on saada selville, mitä henkilövakuutuksia valitsemani vakuutusyhtiöt tarjoavat millekin valitsemistani asiakasprofiileista. Tutkimuskohteenani ovat Nordea Henkivakuutus Suomi Oyj, LähiTapiola, OP-Pohjola ja If Vahinkovakuutusyhtiö.

Tutkimuksen menetelmänä käytin sähköpostihaastattelua. Yritysten Internet -sivuilta löysin yhteyshenkilöt, joille laitoin sähköpostia ja he ohjasivat sähköpostini henkilöille, jotka paremmin osasivat vastata kysymyksiini. Nordean kohdalla yhteyshenkilön etsimisessä, käytin Nordean sisäistä intranet -sivustoa ja työsähköpostia, sillä itse työskentelen yrityksessä.

Tutkimukseen valittiin asiakasprofiilit; Yksin asuva (18-30v), Yksin asuva (30-59v), Paris-kunta, Lapsiperhe ja Eläkeläinen.

Asiakasprofiilien valinnalle on käytetty apuna Tilastokeskuksen taulukkoa ”Talouksien koko ja elämänvaihe 2013”. Siinä ilmenee talouksien lukumäärä yhteensä koko maassa ja eriteltynä lukumäärät erilaisista elämänvaiheista. Taulukossa on elämänvaiheina; nuoret yksinasuvat, lapsettomat nuorten parien taloudet, lapsitaloudet, aikuisten taloudet ja eläkeläisten taloudet. Opinnäytetyöhön on muuteltu hieman asiakasprofiilien nimiä Tilastokeskuksen nimityksistä. (Tilastokeskus 2015.)

Haastattelukysymysten alussa mennään heti asiaan ja kysytään vakuutusyhtiöiltä suoraan teoreettisen viitekehyksen pohjalta, mitä henkilövakuutuksia yhtiöt tarjoaisivat valitsemilleni asiakasprofiileille ja miksi. Erityisesti halutaan saada selville, mitkä olisivat vakuutusyhtiöiden mielestä parhainpia mahdollisia vaihtoehtoja asiakasprofiileille. Seuraavaksi kysytään asiakasprofiileiden ostovoimasta ja huomattavuudesta, sillä ne korreloivat tarjonnan kanssa.

Lopuksi haastattelussa on muutama ekstrakysymys liittyen yhtiöiden markkinointiin henkilövakuutusten myynnissä ja asiakasprofiileiden. Sen kautta yritetään selvittää, kuinka paljon yrityksen panostavat eri asiakasprofiileihin ja myös tätä kautta saada vastausta tutkimusongelmaan.

Haastattelukysymykset löytyvät opinnäytetyön lopusta (Liite 1).

Tulevissa vastausten referoinneissa ei tulla selvittämään kunkin vakuutuksen sisältöä, sillä vakuutukset ovat selvitettyinä teoreettisessa viitekehyksessä.

### 3.1 Nordea Henkivakuutus Suomi Oyj:n vastaukset

Nordealta sain vastaukset kysymyksiini puhelimitse Päivi Juseliukselta, joka toimii Nordea Henkivakuutuksella markkinointipäällikkönä. Hän vastasi kysymyksiini vain riskivakuutusten osalta, eli Henkilöturvan ja Lainaturvan. Juselius ei vastannut säästämismuotoisten vakuutuksien osalta ollenkaan.

Juselius kertoi, että Nordea Henkivakuutus periaatetasolla voi tarjota kaikkia turviensa turvalajeja kaikille valitsemilleni asiakasprofileille, paitsi eläkeläisille. Henkilöturvan ikäraja on 59 vuotta, jonka jälkeen sitä ei voi enää saada. (Juselius 5.8.2015)

Jos asiakkaalla on lainaa tai luottoa, ensisijaisesti hänelle tarjotaan Lainaturvaa, mutta se ei sulje pois myöskään sitä vaihtoehtoa, ettei samalla asiakkaalla voisi olla myös lisäksi Henkilöturva oman itsensä turvaamiseksi. Lainaturva kun korvaa vain lainan loppuvelan verran. (Juselius 5.8.2015)

Lapsiperhe on asiakasprofileista Juseliuksen mukaan ehdottomasti tärkein – sekä turvaamisen tarpeen kautta, että ostovoiman näkökulmasta. Jos lapsiperheessä on isot lainat ja kaksi töissä käyvää vanhempaa ja jommallekummalle sattuu jotain, on se rahallisesti kestävätilanne jäljelle jäävälle vanhemmalle. (Juselius 5.8.2015)

Yksin asuvat ja pariskunnat ovat kuitenkin myös tärkeitä asiakassegmenttejä, sillä tapaturma voi aina sattua ja esimerkiksi työkyky mennä, mutta ostovoiman näkökulmasta tämä asiakassegmentti on jäänyt vähemmälle. (Juselius 5.8.2015)

Juselius kertoi, että kuolemanvaraturva on ehdoton ykköstuote Henkilö- ja Lainaturvan turvalajeista ostovoiman näkökulmasta. Yksin asuvien kohdalla kuolemanvaraturvan ohi menee pysyvän työkyvyttömyyden turva, mutta yksin asuvat ovat pienin asiakassegmentti henkilövakuutusten myynnissä. (Juselius 5.8.2015)

Nordea Henkivakuutus ei ole segmentoinut asiakasryhmiään erityisemmin. Juseliuksen mukaan potentiaalisia kohderyhmiä ”haravoidaan” Nordea Pankin segmentoinnista monien eri muuttujien mukaan. Tällaisia muuttujia muun muassa ovat lainan määrä, lapsien määrä ja ikä. (Juselius 5.8.2015)

Henkilövakuutusten myyntiä on yritetty Juseliuksen mukaan tehostaa lisäämällä tietoisuutta konttoreissa ja pitämällä koulutuksia konttorien henkilökunnille. Välillä on myös lähetetty mainoslehtiöitä postin yhteydessä, mutta sillä on pyritty ennemminkin lisäämään tietoisuutta tuotteista. (Juselius 5.8.2015)

### **3.2 LähiTapiola**

LähiTapiolalta en saanut vastauksia kysymyksiini. Lähetin sähköpostia yhdeksälle eri toimihenkilölle/esimiehelle LähiTapiolassa ja kävin Itäkeskuksen konttorissa jättämässä soittopyyntöni konttorijohtajalle, mutta keneltäkään heistä ei tullut vastausta.

### **3.3 OP-Pohjolan vastaukset**

OP-Pohjolalta sain vastauksia sähköpostitse kahdelta eri henkilöltä. Henkilövakuuttamisen eri tuotteista minulle vastasi vakuutuspäällikkö Ville Lampinen ja markkinointiin liittyviin kysymyksiin sain vastaukset myyntipäällikkö Anneli Armiselta. Kävin myös kasvotusten Itäkeskuksen konttorissa juttelemassa vakuutusneuvojan Anna-Kaisa Soinisen kanssa.

Ville Lampinen kertoi OP:lla suositeltavan asiakkaiden aina ottaa Pohjolan Terveysvakuutuksen tapaturmat ja sairaudet kattavalla laajuudella ja Pohjolan Toimeentulovakuutusta suositellaan myös. Se on aina tapaturmat kattava. Asiakas voi räätälöidä vakuutuksesta itselleen sopivan eri turvalajeista.

Yksin asuville ja pariskunnille OP tarjoaa Terveysvakuutukseen Hoitoturvaa, Lisähoidon-turvaa, Hammasturvaa ja Kuntoturvaa, sekä Toimeentulovakuutukseen Invaliditeettiturvaa sekä Kuolinturvaa. Ainoa, mikä näiden asiakasprofiilien tarjonnassa vaihtelee, on turvan määrä mitä asiakkaille suositellaan. Lampinen muun muassa kertoi, että 55–69 vuotiaalle asiakkaalle useaan turvalajiin suositellaan pienempää turvamäärää kuin nuoremmille asiakkaille. (Lampinen 15.6.2015)

Lapsiperheille kohdistettu tarjonta Lampisen mukaan menee aikuisten ikäluokan tarjonnan tavalla. Poikkeuksena tähän Kuntoturvaa ei lapsille tarjota ollenkaan ja Hammasturvaa saa lapsille myös sairauksien varalle.

Eläkeläisten osalta Lampinen kommentoi OP-Pohjolan tarjoavan yli 70-vuotiaille asiakkaille Terveysvakuutusta vain tapaturmien varalle. (Lampinen 15.6.2015)



Tärkeimpänä OP-Pohjolassa henkilövakuutuspalveluista pidetään Hoitoturvaa, joka on Lampisen kertoman mukaan tärkeä perusta Terveysvakuutukselle. Se kattaa tutkimuksista, hoidoista, leikkauksista ja lääkehankinnoista aiheutuvia kuluja. Muut turvat ja Lisähoitoturvan osat täydentävät Hoitoturvaa niin, että hoitoketju tulee laajasti huomioitua. Hammasturvan tärkeyttä painotetaan asiakkaille myös. (Lampinen 15.6.2015)

Lampinen kertoi, että valitsemistani asiakasprofileista ostamiset painottuvat selkeästi lapsiperheisiin. Lasten vakuuttaminen sairauksien ja tapaturmien varalta on ollut suosittua hyvin pitkään, mutta kuitenkin on yleistymässä myös eri-ikäisten asiakkaiden keskuudessa. (Lampinen 15.6.2015)

Anneli Arminen vastasi minulle markkinointia koskeviin lisäkysymyksiin. Hän kertoi OP-Pohjolan tehostaneen henkilövakuutusten myyntiä lähettämällä verkkopankin kautta tietoa uusituista henkilövakuutuksista, tuomalla lisää näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa (muun muassa Facebookissa ja Twitterissä), pankkikonttoreissa henkilövakuutukset ovat olleet esillä TV:ssä ja erilaisissa standyissä, sekä on myös ollut lehtimainontaa kärkimedioissa. (Arminen 8.5.2015)

Arminen kertoi, että kohdennettua tarjontaa on OP-Pohjolalla ollut erityisesti muun muassa niille vanhemmille, joiden lapsilla on jo sairauskulutyyppinen vakuutus, sekä pankit ovat myös lähestyneet muun muassa eläkeläisiä heidän tapahtumissaan ja kerhoissaan. (Arminen 8.5.2015)

Itse OP-Pohjolalla on segmentoitu kohderyhmät nimillä ”nuoret”, ”lapsiperheet”, ”aikuistaloudet” ja ”seniorit”. (Arminen 8.5.2015)

Anna-Kaisa Soininen Itäkeskuksen OP-Pohjolan konttorista kertoi, että pääasiassa konttorissa pyritään tarjoamaan Pohjolan Terveysvakuutusta, sillä se sopii asiakaskunnalle ”vauvasta vaariin”. Konttoreissa hänen mukaansa yksinkertaistetusti tarjotaan Terveysvakuutusta ja sen pystyy räätälöimään erilaisille elämäntilanteille, esimerkiksi ottamalla sairauskulut tai tapaturmat mukaan vakuutukseen. Soinisen mukaan Henkivakuutusta ei niinkään tarjota yksin asuville, mutta pariskunnille ja lapsiperheille kyllä. Lapsiperheet ovat myös Soinisen mielestä ehdottomasti eniten ostaneet henkilövakuutuksia OP-Pohjolalla. (Soininen 3.6.2015)

### 3.4 If Vahinkovakuutusyhtiöltä vastattiin

If Vahinkovakuutusyhtiöltä minulle vastasi Petri Laine, joka toimii Henkilövakuuttamisen asiantuntijana. Olin sitä aiemmin viestitellyt Tero Hoikkalan kanssa, joka on If:llä Henkilövakuutusten johtaja.

Petri Laine vastasi yksin asuvalle 18–30 vuotiaalle asiakasryhmälle If Vahinkovakuutusyhtiön tarjoavan seuraavan laisia vakuutuksia.

Järkevin vaihtoehto tämän ikäiselle (18–28 v) on nuorten vakuutuspaketti, joka antaa perusturvan tapaturma- ja matkavahinkojen lisäksi myös koti-irtaimistolle. Tapaturmavakuutuksessa on hoitokulujen lisäksi erityisen tärkeää turva pysyvän haitan varalta. Sen lisäksi siihen sisältyy myös turvaa tapaturmaisen kuoleman varalta. Henkilövakuuttamisen saralta pidämme tärkeänä myös sairauskuluvakuuttamista. Sairauskuluvakuutus on järkevä hankinta nuorena, koska terveydentila on silloin yleensä vielä hyvä eikä se siten rajoita tai estä vakuutuksen myöntämistä. Erityisesti urheilevalle nuorelle tapaturmavakuutuksen lisäksi sairauskuluvakuutus urheilurajoituksen poistolla on järkevä lisäturva. Tapaturmavakuutushan korvaa vain ehtojen mukaiset tapaturmat eikä esimerkiksi lainkaan rasitusvammoja tai pidemmän ajan kuluessa syntyneitä kipeytymiä. Sairauskuluvakuuttamiseen liittyy Ifi:ssä useimmissa tapauksissa ns. Sopeutumisturva, joka on ensiapaturva vakaviin sairauksiin ja vammoihin. (Laine 27.5.2015)

30 – 59 vuotiaille yksin asuville Laine taas kertoi Ifin tarjoavan seuraavaa.

Hyvä perusturva jokaiselle on tapaturmavakuutus. Tätä on järkevää täydentää sairauskuluvakuutuksella, johon voi valita erisuuruisia omavastuita tarpeesta ja vakuutettavan iästä riippuen. Valitsemalla korkeamman omavastuun säästää vakuutusmaksuissa ja saa kuitenkin turvaa myös vakavampien, paljon hoitokuluja aiheuttavien sairauksien varalle. Kuten nuoremmassakin ikäryhmässä, urheiluharrastukset on hyvä huomioida vakuutusturvan laajuutta mietittäessä. Työikäisen voi olla järkevää vakuuttaa itsensä myös pysyvän työkyvyttömyyden ja/tai lyhytaikaisen työkyvyttömyyden (päiväraha) varalta. (Laine 27.5.2015)

Pariskunnille If:llä ei ollut mitään tiettyä tarjontaa, mutta Laine korosti että, jos pariskunnilla on asuntolainoja, he aina tarjoavat heille henkilökohtaisia henkivakuutusta. (Laine 27.5.2015)

Lapsiperheille Laine kertoi Ifin tarjoavan aikuisten osalta edellä mainittuja vakuutuksia. Mutta lapsille olisi Ifin mielestä hyvä hankkia vähintään tapaturmavakuutus iästä riippumatta. Sairauskuluvakuutus on Laineen mielestä myös järkevä turva lapselle ja If korostaa

varautumista erityisesti sellaisiin vakaviin vahinkoihin, jotka voivat vaikuttaa pitkän aikaa tai jopa eliniän lapsen elämässä. Laine kertoi myös syntymättömän lapsen vakuutuksen olevan järkevä vaihtoehto lapsiperheille. (Laine 27.5.2015)

Eläkeläisille Laine kertoi perusturvana toimivan tapaturmavakuutuksen. 60 vuotiaaksi asti vakuutettavan voi olla myös mahdollista saada turvaa sairauksien varalle, jolloin turva on voimassa 75 ikävuoteen asti. (Laine 27.5.2015)

Laine korosti kaikissa asiakasprofiileissa olevan tärkeitä myös muistaa matkavakuuttaminen, sillä ulkomailla vahingon hoitokustannukset mahdollisine kotiin kuljettamisen kustannuksineen voivat nousta erittäin suuriin summiin. (Laine 27.5.2015)

Petri Laine kertoi, miksi If Vahinkovakuutusyhtiö tarjoaa juuri yllä mainittuja henkilövakuutuspalveluita asiakkailleen. Jokaisella on Laineen mukaan tarve varautua tapaturmien varalta. Tapaturmat ovat aina yllättäviä ja ennalta arvaamattomia, sekä aiheuttavat mahdollisesti vakavatkin seuraukset, eikä omakaan turvallinen toiminta aina pysty estämään tapaturman syntymistä. Lisäksi jokainen, jolla on perhettä ja asuntolainaa tai ylipäättään jokainen, jonka toimeentulosta joku toinen ihminen on riippuvainen, tarvitsee myös henkilövakuutuksen. (Laine 27.5.2015)

Ifin strategian mukaan monella on tarve varautua tapaturmien lisäksi vakaviin, suuria kustannuksia aiheuttaviin sairauksiin. Lisäksi usealla on tarve varautua edellä mainittujen lisäksi myös yksittäisiä lääkärisikäyntejä vaativien vahinkojen varalle. Laine kertoi, että Ifin Sopeutumisturvan kautta saa välitöntä ensiaputurvaa vakaviin sairauksiin ja vammoihin. Tällainen tilanne laittaa elämän sekaisin, vaatii uudelleenjärjestelyjä, asioiden priorisointia ja aiheuttaa ylimääräisiä kuluja. (Laine 27.5.2015)

Työssäkäyvällä on lisäksi tarve varautua niin tapaturmien kuin sairauksienkin aiheuttamaan työkyvyttömyyteen. Oli työkyvyttömyys sitten tilapäistä tai pysyvää, aiheuttaa se aina merkittävän vajeen omassa ja perheen taloudellisessa toimeentulossa. Siksi If tarjoaa juuri näitä henkilövakuutuspalveluita. (Laine 27.5.2015)

Parhaimpina ratkaisuin yllä mainituille asiakasprofiileille Laine kertoi Ifin pitävän nuorille olevaa If You -vakuutuspakettia ja aikuiselle 15 ikävuodesta ylöspäin If Henkilövakuutusta, josta löytyy sopiva vakuutusratkaisu useille eri perhetilanteille. Tuotteessa on monipuolinen turvalikoima, jossa saa turvaa tapaturmien, sairauksien, työkyvyttömyyksien ja kuoleman varalta. Turvien myöntämisiät vaihtelevat ja vain tapaturman kattavat turvat ovat voimassa 100 vuotiaaksi asti, joten eläkeläisille tapaturmavakuutus on ensisijainen vaih-

toehto. If Lapsivakuutus on Laineen mukaan markkinoiden kattavin lapsen vakuutustuote, joten paras vaihtoehto lapsiperheille, sillä siihen voi valita myös huoltajaturvan. Raskausaikana lapsiperheille ehdottomasti myös suositellaan If Vauvavakuutusta, joka tuo turvaa vakavien synnynnäisten sairauksien ja vammojen korvaamisen kautta. (Laine 27.5.2015)

### **3.5 Vastausten yhteenveto**

Sain vastauksia vakuutusyhtiöltä suurimmilta osin vain riskivakuutusten osalta. Tuotteet, joita vakuutusyhtiöt tarjoavat ovat yhtiöiden välillä melko erilaisia, mutta niissä on myös paljon samaa; muun muassa lapsiperheisiin panostetaan kaikkialla eniten. On toki tarjontaa myös yksin asuville ja eläkeläisille, mutta yksin asuvien ja pariskuntien asiakasprofiileissa vallitsevan alhaisen ostovoiman takia painotus on lapsiperheille.

Kaikissa tutkimukseni vakuutusyhtiöissä painotettiin henkilövakuuttamisen tärkeyttä, sillä koskaan ei voi tietää mitä huomenna tapahtuu ja henkilövakuutukset antavat tärkeää turvaa elämän eri tilanteissa ja vaiheissa. Varsinkin lapsiperheissä henkilövakuuttaminen on erityisen tärkeää kaikkien tutkimukseni vakuutusyhtiöiden mielestä, esimerkiksi kuoleman osuessa jommankumman vanhemman kohdalle. Lapsiperheissä menot ovat usein kovin suuret ja yhden vanhemman maksukyky ei välttämättä riitä kattamaan kaikkia menoja. Lapsille sattuvat pienet tai isot tapaturmat ovat myös hyvin yleisiä, joten useat vanhemmat haluavat varautua myös niihin.

Yksin asuvia ja pariskuntia pidetään asiakasprofiilina myös tärkeänä ja vakuutusyhtiöt yrittävät niitä aktivoidakin turvaamaan tulevaisuuttaan esimerkiksi erilaisilla pakettiratkaisuilla nuorille asiakkaille. Ostovoimalta kyseiset asiakasprofiilit ovat tähän asti hyvin minimaalisia.

Tärkeimpien turvalajien kohdalla vakuutusyhtiöiden välillä oli eroavaisuuksia. Nordealta kerrottiin kuolemanvaraturvan olevan tärkein ja ostetuin turvalajeista kaikkien paitsi yksinasuvien kohdalla. Yksin asuvilla ostetuin turvalaji oli työkyvyttömyysvakuutus. Kaikille, joilla on lainaa, Nordealla tarjotaan lainaturvaa. OP-Pohjolta vastattiin kaikille asiakkaille ensisijaisesti tarjottavan Terveysvakuutusta ainakin tapaturmat ja sairaudet kattavalla laajuudella. Ainoana erona asiakasprofiileissa oli eläkeläiset, sillä heille henkilövakuutuksesta tarjotaan pelkästään tapaturmavakuutusta.

If:ltä kerrottiin myös hyvän turvan jokaiselle olevan tapaturmavakuutus. Sitä täydentämään If:llä aina tarjotaan myös sairauskuluvakuutusta. Lapsiperheille näiden lisäksi tarjotaan myös Lapsi- ja Vauvavakuutusta. Kaikille joilla on olemassa oleva asuntolaina, If:llä

tarjotaan aina henkivakuutusta kuoleman varalle. Alla on taulukoituna vakuutusyhtiöiden mielestä tärkeimmät turvat eri asiakasprofiileille.

Taulukko 6. Vakuutusyhtiöiden ensisijaisesti tarjoamat turvat eri asiakasprofiileille.

	Nordea Henkivakuutus Oy	OP-Pohjola	If Vahinkovakuutusyhtiö
<b>Yksin asuva (18-30v)</b>	Työkyvyttömyyden turva, (jos lainaa niin lainaturva)	Tapaturma- ja sairausturva, Toimeentulovakuutus	Nuorten vakuutuspaketti (tapaturma- ja matkavakuutus), Sairauskuluvakuutus, (jos lainaa niin henkivakuutus)
<b>Yksin asuva (30-59v)</b>	Työkyvyttömyyden turva, (jos lainaa niin lainaturva)	Tapaturma- ja sairausturva, Toimeentulovakuutus	Tapaturmavakuutus, Sairauskuluvakuutus, (jos lainaa niin henkivakuutus)
<b>Pariskunta</b>	Kuolemanvaraturva, (jos lainaa niin lainaturva)	Tapaturma- ja sairausturva, Toimeentulovakuutus	Tapaturmavakuutus, Sairauskuluvakuutus, (jos lainaa niin henkivakuutus)
<b>Lapsiperhe</b>	Kuolemanvaraturva, (jos lainaa niin lainaturva)	Tapaturma- ja sairausturva, Toimeentulovakuutus	Tapaturmavakuutus, Sairauskuluvakuutus, Vauvavakuutus, (jos lainaa niin henkivakuutus)
<b>Eläkeläinen</b>		Tapaturmaturva	Tapaturmavakuutus

## **4 Lopuksi**

### **4.1 Tutkimuksen johtopäätökset**

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä henkilövakuutuksia vakuutusyhtiöt ensisijaisesti tarjoavat millekin asiakasprofiileille. Tarkoituksena oli myös selvittää mitkä vakuutukset olisivat heidän mielestä parhaita vaihtoehtoja valitsemilleni asiakasprofiileille. Tutkimusta tehtiin selvittämällä teoriaa aiheesta, sekä haastatteleamalla eri henkilöitä valitsemistani vakuutusyhtiöistä.

Teoreettinen viitekehys sisälsi erittelyt eri olemassa olevista henkilövakuutuksista, selvityksen yhtiöiden historiasta henkilövakuutusten parissa ja selvityksen yhtiöiden valikoimassa olevista henkilövakuutuksista. Itse haastattelu tapahtui pääasiassa sähköpostin välityksellä, mutta puhelimitse ja kasvotusten käytiin haastatteluja myös.

Tutkimusongelmana työlle oli: 'Minkälaisia henkilövakuutuksia eri vakuutusyhtiöt tarjoavat eri asiakasprofiileille?' ja sain siihen vastauksen. Vakuutusyhtiöillä vakuutukset voi usein räätälöidä erilailla eri asiakasprofiileille, ja jokaiselle määrittelemälleni asiakasprofiilille löytyy myös erilaisia vaihtoehtoja henkilövakuuttamiseen. Eniten vakuutusyhtiöt painottavat myyntiään lapsiperheille. Suurin osa vakuutusyhtiöistä tarjoaisi ensisijaisesti tapaturmavakuutusta asiakkailleen ja sitä täydentämään jonkinlaista sairausvakuutusta. Kaikille, joilla on lainaa, suositellaan henkivakuutusta kuoleman varalle.

### **4.2 Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset tutkimukselle**

Kehittämisehdotukseni vakuutusyhtiölle olisi pyrkiä aktivoimaan yksin asuvia ja pariskuntia olemaan oma-aloitteisempia henkilövakuuttamisen asioissa. Opinnäytetyön tulosten mukaan, varsinkin nuoret yksin asuvat ja pariskunnat eivät vakuuta itseään vaikka sietäisi. Esimerkiksi äkillisen vakavan sairastumisen tai tapaturman sattuessa on hyvä, jos on edes jonkinlainen rahallinen turva olemassa tilanteen varalta, joka helpottaa ikäviä olosuhteita.

Jatkotutkimusehdotukseni olisi tutkia määrällisin tutkimusmenetelmin ja asiakaskunnasta, mitä mieltä kuluttajat ja erityisesti valitsemani asiakasprofiilit ovat vakuutusyhtiöiden tarjoamista henkilövakuutuksista. Tutkimuksessa voitaisiin selvittää, kuinka tietoisia ihmiset ovat markkinoilla tarjottavista henkilövakuutuspalveluista ja myös minkälaisia henkilövakuutuksia itse kuluttajat haluaisivat olevan tarjottavissa.

#### **4.3 Oman opinnäytetyöprosessin arviointi**

Tutkimuksen tekeminen oli mielenkiintoista, sillä henkilövakuutukset aiheena kiinnostavat minua. Eri vakuutusyhtiöistä saamieni vastausten vertailu oli kiinnostavaa ja ylipäätään opinnäytetyöni prosessi kokemuksena on itselleni ollut avartava. Opin itse paljon erilaista henkilövakuuttamisesta, mitä aikaisemmin en tiennyt ja tästä lähtien ainakin itselläni ja läheisilläni on henkilövakuutukset kunnossa.

Työni haasteena oli vastausten saaminen haastattelukysymyksiini vakuutusyhtiöiltä. Se oli hieman hankalaa ja en aluksi meinannut saada näinkään paljon vastauksia. Opinnäytetyössä alun perin tarkoituksena oli saada vakuutusyhtiöiltä vastauksia myös säästämispuolen henkilövakuutuksiin, mutta vakuutusyhtiöistä tuli vastauksia vain riski- ja tapaturmapuolen henkilövakuutuksista. LähiTapiolalta useista yhteydenottoyrityksistä huolimatta, en saanut ollenkaan vastauksia.

Työn teoriaosuuden selvittämiseen on käytetty ajankohtaisia ja monipuolisia lähteitä. Teorian lähteinä on käytetty aihealueen kirjallisuutta, ajankohtaisia julkaisuja ja oppaita, sekä vakuutusyhtiöiden omia Internet -sivuja.

#### **4.4 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti**

Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys ilmaisee, kuinka hyvin tutkimuksen mittaustapa mittaa, sitä mitä on tarkoitus tutkia. Tässä tutkimuksessa validiteetti toteutuu melko hyvin, sillä tutkimusongelmaan on saatu vastaus. Tutkimuksen toteutus ja tulokset ovat päteviä ja luotettavia, koska tutkimuksessa on kysytty suoraan vakuutusyhtiöiltä minkälaisia henkilövakuutuspalveluita he tarjoavat eri asiakasprofiileille.

Tutkimuksen reliabiliteetti ilmaisee, miten luotettavasti ja toistettavasti mittaustapa mittaa, sitä mitä on tarkoitus tutkia. Tämä tutkimus on toistettavissa käyttämällä samoja tai samantapaisia haastattelukysymyksiä ja haastatteleamalla eri vakuutusyhtiöitä. Tutkimusmenetelmä on luotettava, sillä haastattelukohteena on nimenomaan vakuutuksia tarjoava yhtiö, joka itse kertoo, minkälaisia henkilövakuutuspalveluita tarjoaa eri asiakasprofiileille.

## Lähteet

Aarre, M. 2013. Perustietoa yksityistapaturmavakuutuksesta – Esimerkkejä ongelmatilanteista ja niiden ratkaisemisesta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE. Luettavissa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2013/perustietoa-yksityistapaturmavakuutuksesta-2013.pdf>. Luettu: 18.10.2015.

Arminen, A. 8.6.2015. Myyntipäällikkö. OP-Pohjola. Sähköposti.

Finanssivalvonta 2012. Kapitalisaatiosopimukset. Luettavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Kapitalisaatiosopimukset/Pages/Default.aspx>. Luettu: 17.10.2015.

If 2014a. Om If. Historia. Luettavissa: <http://www.if.se/web/se/om/fakta/historik/pages/default.aspx>. Luettu: 21.4.2015.

If 2014b. Tietoa Ifistä. Historia. Luettavissa: <http://www.if.fi/web/fi/tietoaifista/ifyrityksena/historia/pages/default.aspx>. Luettu: 21.4.2015.

If 2014c. Henkivakuutus. Luettavissa: <http://www.if.fi/web/fi/henkiloasiakkaat/vakuutuksemme/henkivakuutus/pages/default.aspx>. Luettu: 21.4.2015.

If 2014d. Vauvavakuutus. Luettavissa: <https://www.if.fi/web/fi/henkiloasiakkaat/vakuutuksemme/vauvavakuutus/pages/esittely.aspx>. Luettu: 21.4.2015.

If 2014e. Lapsivakuutus. Luettavissa: <https://www.if.fi/web/fi/henkiloasiakkaat/vakuutuksemme/lapsivakuutus/pages/esittely.aspx>. Luettu: 21.4.2015.

If 2014f. If You -nuorisovakuutus. Luettavissa: <https://www.if.fi/web/fi/henkiloasiakkaat/vakuutuksemme/nuorisovakuutus/pages/nuorille.aspx>. Luettu: 21.4.2015.



Jokela, T. & Lammi, V. & Lohi, I. & Silvola, T. 2013. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. FINVA. Helsinki.

Juselius, P. 5.8.2015. Markkinointipäällikkö. Nordea Henkivakuutus Suomi Oyj. Puhelu.

Kaleva 2014. Kaleva – henkivakuuttamisen uranuurtaja vuodesta 1874. Luettavissa: <https://www.kalevavakuutus.fi/yritys/historia>. Luettu: 21.4.2015.

Laine, P. 27.5.2015. Henkilövakuutusten asiantuntija. If Vahinkovakuutusyhtiö. Sähköposti.

Lampinen, V. 15.6.2015. Vakuutuspäällikkö. Pohjola Vakuutus Oy. Sähköposti.

Lyytinen, E. 1991. Pohjola-yhtiöt sata vuotta. WSOY. Porvoo.

LähiTapiola 2013. LähiTapiola UNDO pähkinäkuoressa. Luettavissa: <http://www.tapiolaundo.fi>. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014a. Tietoa yhtiöryhmästä. Historia. Luettavissa: <http://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/yhtioryhmatietoa/historia>. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014b. Vakuutukset ja eläke. Henkilövakuutukset. Luettavissa: <http://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/henkilovakuutukset>. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014c. Henkilö- ja matkavakuutus. Luettavissa: <http://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/henkilovakuutukset/henkilo--ja-matkavakuutus/esittely>. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014d. Tapaturmavakuutus. Luettavissa: <http://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/henkilovakuutukset/tapaturmavakuutus->. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014e. Lapsivakuutus. Luettavissa: <http://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/henkilovakuutukset/lapsivakuutus>. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014f. Omavara Sairauskuluvakuutus. Luettavissa:

<http://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/henkilovakuutukset/omavara-sairauskuluvakuutus>. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014g. Omavara Vakavan sairauden vakuutus. Luettavissa:

<http://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/henkilovakuutukset/vakavan-sairauden-vakuutus>. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014h. Perusturva –henkivakuutus. Luettavissa:

<http://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/henkilovakuutukset/henkivakuutus>. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014i. Pariturva. Luettavissa: <http://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/henkilovakuutukset/pariturva-henkivakuutus->. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014j. Terveysturva. Luettavissa:

<http://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/henkilovakuutukset/terveysturva>. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014k. Työttömyysvakuutus. Luettavissa:

<http://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/henkilovakuutukset/tyokyvottomyysvakuutus>. 20.4.2015

LähiTapiola 2014l. Omaeläke. Luettavissa: <http://www.lahitapiola.fi/henkilo/sijoitukset-ja-varainhoito/vakuutussaastaminen/omaelake>. Luettu: 20.4.2015.

LähiTapiola 2014m. Vakuutussäästäminen. Luettavissa:

<http://www.lahitapiola.fi/henkilo/sijoitukset-ja-varainhoito/vakuutussaastaminen>. Luettu: 20.10.2015.

Nordea 2015a. Henkiturva. Luettavissa:

<http://www.nordea.fi/henkil%C3%B6asiakkaat/el%C3%A4ke+ja+vakuutus/henkil%C3%B6vakuutukset/henkil%C3%B6turva/1543082.html>. Luettu: 11.4.2015.

Nordea 2015b. Lainaturva Plus. Luettavissa:

<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Lainat/Asumisen%2brahoitus/Lainaturva%2bPlus/910052.html>. Luettu: 7.5.2015.

Nordea 2015c. Nordea Capital. Luettavissa:

[http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt/Sijoittaminen/Nordea+Capital/1071062.html?WT.svl=mega-menu\\_saastot\\_product\\_capital](http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt/Sijoittaminen/Nordea+Capital/1071062.html?WT.svl=mega-menu_saastot_product_capital). Luettu: 03.10.2015.

Nordea 2015d. Säästöhenkivakuutus. Luettavissa:

[http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt/Sijoittaminen/Säästöhenkivakuutus/703154.html?WT.svl=mega-menu\\_saastot\\_product\\_saastohenkivakuutus](http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Säästöt/Sijoittaminen/Säästöhenkivakuutus/703154.html?WT.svl=mega-menu_saastot_product_saastohenkivakuutus). Luettu: 20.4.2015.

Nordea 2015e. Tavoitesäästö. Luettavissa:

[http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Eläke+ja+vakuutus/Eläkesäästäminen/Tavoitesäästö/1609322.html?WT.svl=mega-menu\\_elake-ja-vakuutus\\_product\\_tavoitesaasto](http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Eläke+ja+vakuutus/Eläkesäästäminen/Tavoitesäästö/1609322.html?WT.svl=mega-menu_elake-ja-vakuutus_product_tavoitesaasto). Luettu: 03.10.2015.

OP-Pohjola 2015a. OP Ryhmä. Historia. Luettavissa: <https://www.op.fi/op/op-ryhma/op-ryhma/historia/op-pohjola-ryhman-historia?cid=151654658&kampanja=true&srcpl=3>. Luettu: 20.4.2015.

OP-Pohjola 2015b. Ota Kultaturva vakavan sairauden varalta. Luettavissa:

<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/vakuutukset-ja-vahingot/ota-kultaturva-vakavan-sairauden-varalta?cid=151507133&srcpl=3>. Luettu: 20.4.2015.

OP-Pohjola 2015c. Tietoa vakuutuksista ja vahingoista. Henkilöt. Luettavissa:

<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/vakuutukset-ja-vahingot/tutustu-vakuutuksiin/henkilot?id=39322&srcpl=8>. Luettu: 20.4.2015.

OP-Pohjola 2015d. Vakuutussäästäminen. Luettavissa:

<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/saastot-ja-sijoitukset/vakuutussaastaminen?id=36300&srcpl=8>. Luettu: 20.10.2015.

Pohjola 2015. Easy-vakuutus 15-25-vuotiaille. Luettavissa:

<https://www.pohjola.fi/pohjola/henkiloasiakkaat/vakuutukset/koti/easy-vakuutus-15-25-vuotiaille?cid=330802283&srcpl=4>. Luettu: 20.4.2015.

Pohjolan seniorit. Pohjolan historia. Luettavissa: <http://www.pohjolaseniorit.com/28>. Luettu: 20.4.2015.

Salo, H. 2013. Perus- ja vertailutietoa henkivakuutuksesta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE. Luettavissa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2013/perus-ja-vertailutietoa-henkivakuutuksesta-2013.pdf>. Luettu: 17.10.2015.

Soininen, A. 3.6.2015. Vakuutusneuvoja. OP-Pohjola. Haastattelu.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Lakisääteiset vakuutukset. Luettavissa: [http://www.stm.fi/vakuutusasiat/lakisaateinen\\_vakuutus](http://www.stm.fi/vakuutusasiat/lakisaateinen_vakuutus). Luettu: 11.4.2015.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Sosiaalivakuutus. Luettavissa: <http://stm.fi/sosiaalivakuutus>. Luettu: 14.10.2015.

Tilastokeskus 2015. Talouksien koko ja elämänvaihe 2013. Luettavissa: [http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Postinumeroalueittainen\\_avoin\\_tieto/Postinumeroalueittainen\\_avoin\\_tieto\\_\\_2015/paavo\\_4\\_te\\_2015.px/table/tableViewLayout1/?rxid=e093d1c5-85b5-4e81-908a-f4cc267fff38](http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Postinumeroalueittainen_avoin_tieto/Postinumeroalueittainen_avoin_tieto__2015/paavo_4_te_2015.px/table/tableViewLayout1/?rxid=e093d1c5-85b5-4e81-908a-f4cc267fff38). Luettu: 11.4.2015.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE 2015a. Erilaiset säästö- ja sijoitusvakuutukset. Luettavissa: <https://www.fine.fi/finanssitietoa/vakuutukset-ja-vahingot/henkivakuutus-saasto-ja-sijoitusvakuutukset.html>. Luettu: 17.10.2015

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE 2015b. Matkavakuutukset. Luettavissa: <https://www.fine.fi/finanssitietoa/vakuutukset-ja-vahingot/matkavakuutukset.html>. Luettu: 18.10.2015.

Ylönen, M. 2014a. Eläkesäästäminen. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE. Luettavissa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2014/elakesaastaminen-2014.pdf>. Luettu: 17.10.2015.

Ylönen, M. 2014b. Valintaopas aikuisten sairauskuluvakuutuksista. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE. Luettavissa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2014/valintaopas-aikuisten-sairauskuluvakuutuksista-2014.pdf>. Luettu: 17.10.2015.

## Liitteet

### Liite 1.

#### Haastattelukysymykset

Mitä henkilövakuutuspalveluitanne tarjoaisitte seuraaville asiakasprofiileille?

- Yksin asuva (18-30v)
- Yksin asuva (30-59v)
- Pariskunta
- Lapsiperhe
- Eläkeläinen

Miksi tarjoatte juuri näitä henkilövakuutuspalveluita?

Mitkä henkilövakuutuspalveluistanne ovat mielestänne parhaimpia ratkaisuja yllä mainituille asiakasprofiileille?

Miten paljon eri asiakasprofiilit eroavat toisistaan ostovoiman näkökulmasta?

Painottuvatko eri asiakasprofiilien ostamiset juuri joihinkin tiettyihin henkilövakuutuspalveluihin?

Tulevatko jotkin yllä mainituista asiakasprofiileista vahvasti esiin yhtiönne strategiassa? Miten?

Miten markkinoinnin ja viestinnän kautta olette edistäneet henkilövakuutusten myyntiä?

Oletteko markkinoinnilla tai viestinnällä yrittäneet saada erityisesti jonkin asiakassegmentin huomion? Minkä?

Miten olette itse segmentoineet kohderyhmänne henkilövakuutusten myynnissä?